



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ
Secretaria Municipal de Logística e Compras
Superintendência da Secretaria de Logística e Compras
Diretoria de Licitações
Gerência de Licitações

Rua Neo Alves Martins, 2597 - Bairro Zona 01, Maringá/PR,
CEP 87013-060 Telefone: (44) 3127-7100 - www2.maringa.pr.gov.br

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREZADO LICITANTE:

Este edital traz todas as informações relevantes e regras específicas para a participação e para a condução do certame, sendo que todas as decisões serão tomadas com base no que o presente edital estabelece.

Dúvidas ou discordância serão manifestadas antes do início do certame, durante o prazo (contado em dias úteis) previsto neste Edital, bem como no Caderno de Normas Licitatórias, preferencialmente através de peticionamento no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, a partir de um dos seguintes tipos processuais:

- Licitação: Pedido de Esclarecimento
- Licitação: Impugnação de Edital de Licitação

Subsidiariamente, pelo e-mail pedidoslicitacoes@maringa.pr.gov.br, sendo que neste caso tais peticionamentos só serão tidos como confirmados após formal e expressa confirmação de servidor da Administração.

As minutas da ata de registro de preços e do contrato trazem as cláusulas que serão redigidas no instrumento que formalizará a pactuação, conforme o caso. Nelas estão as obrigações das partes, as consequências para o seu descumprimento e as demais condições que regem a sua execução.

As demais informações gerais sobre definições utilizadas em certames, ritos de esclarecimentos e impugnações, análise das condições de participação e condições de julgamento das propostas e habilitação, critérios sobre a apresentação de amostras, regras de negociação, procedimentos de recursos e contrarrazões, além de outras explicações detalhadas sobre as formas de licitação, ordem das etapas, modos de disputa, critérios de julgamentos, de desempate, benefícios aplicáveis, dentre

Sobre o cadastro no SEI, maiores informações podem ser obtidas a partir do site: <https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/peticionamento>, ou pelos telefones: (44) 3221-1403, (44) 3221- 1356, (44) 3221-1246, ou ainda, através do e-mail sei@maringa.pr.gov.br.

Consideram-se partes integrantes deste edital os seus anexos e as normas do Caderno de Normas Licitatórias referidas neste edital.

Neste sentido, não é demais orientar que é fundamental a cautelosa leitura, além do edital, dos anexos integrantes, em especial os anexos I e II, pois neles há regras importantes para a contratação, a serem observadas durante a execução do contrato, que não estarão indicadas no edital:

Anexo I – Especificações do objeto e julgamento da amostra, se for o caso; e
Anexo II – Modelo da proposta.

outros, podem ser encontradas no já referido [Caderno de Normas Licitatórias](#), podendo ser acessadas através de clicks nos links (identificados com o sublinhado) presentes no edital.

O Estudo Técnico Preliminar responsável por indicar o caminho percorrido pelo Município até a solução ora licitada (como sendo a que melhor lhe atende), e o termo de referência - TR, que possui a construção de todos os elementos do presente edital, farão parte integrante deste, como anexos, assim como a Minuta de ARP - Ata do Sistema de Registro de Preços (se houver) e a Minuta de Contrato, além do Instrumento de medição de resultado, se for o caso.

Atenciosamente,

EDITAL DE LICITAÇÃO - LEI 14.133/2021

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 157/2026 - PMM

Processo Administrativo n.º 01.22.00019961/2025.55

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Objeto do certame: **#OBJC** Contratação de empresa especializada para prestação de **serviços técnicos de suporte, manutenção, atualização e evolução do sistema de gestão de recursos humanos Senior HCM**, atualmente utilizado pela Prefeitura do Município de Maringá.

1.1.1. Órgão ou entidade demandante: **#SECD** Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas.

1.2. **A proposta deverá ser apresentada até as 08:30 horas do dia 10/09/2026.**

1.2.1. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados, pelo licitante mais bem classificado, em até 2 (duas) horas após a solicitação.

1.2.1.1. A solicitação dos documentos de habilitação, pelo agente de contratação/pregoeiro, poderá ser feita juntamente com a solicitação de proposta ajustada.

1.2.1.2. A análise da habilitação, contudo, ocorrerá após o julgamento da proposta, por obediência às fases do art. 17 da L. 14.133/21.

1.2.1.3. Caso o licitante deixe de enviar os documentos de habilitação juntamente com a proposta ajustada, conforme solicitado pelo agente de contratação/pregoeiro, se esta for classificada, e, caso algum dos documentos não possa ser obtido no SICAF ou nos respectivos portais, será solicitado o documento comprobatório de regularidade ao licitante.

1.2.1.4. Data do certame e horário da disputa de lances: 08:30 horas do dia 10/09/2026.

1.3. Prazo para solicitar [esclarecimento e impugnar](#) o edital: até 3 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública.

1.4. Valor estimado total da contratação: **#VETC R\$ 2.296.321,20 (dois milhões, duzentos e noventa e seis mil, trezentos e vinte e um reais e vinte centavos).**

1.5. Rito da seleção: #MDLI Pregão.

1.6. Forma da seleção: #FDSE [eletrônica](#)

1.7. Local do certame: <http://comprasnet.gov.br/>

1.7.1. **UASG:** 987691

1.7.2. Número da licitação na plataforma: 363/2026

1.8. Critério de julgamento #CDJU [Menor preço](#)

1.8.1. A contratação será: #CGOI Global

1.9. Modo de disputa: #MDDI [Aberto na forma eletrônica](#)

1.9.1. Intervalo mínimo entre lances: 0,1% (um décimo por cento) em relação ao melhor lance ou proposta.

1.10. Ordem das etapas: #ODET [Rito procedimental comum](#).

1.11. Este certame será sob o Sistema de Registro de Preços? #CSRP Não.

1.12. [Benefícios de Micro e Pequenas Empresas \(MPE\)](#) : #BMPE (Ampla Concorrência - Geral), aplicando-se desempate ficto, e prazo para regularidade fiscal **(estes contudo, não se aplicam às licitações cujos itens ou lotes, conforme critério de julgamento, excederem R\$ 4.800.000,00).**

1.12.1. Para se beneficiar da condição de MPE, o licitante deve se declarar como tal.

2. PODERÃO PARTICIPAR DO CERTAME

2.1. Quem for do ramo de atividade compatível com o objeto licitado;

2.2. Quem não estiver sancionado com suspensão do direito de licitar e contratar pelo Município de Maringá ou com declaração de inidoneidade para licitar ou contratar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública;

2.3. Quem não tiver vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com autoridade municipal ou com agente público municipal que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato;

- 2.4. Quem não tiver cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, autoridade municipal ou com agente público municipal que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato;
- 2.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976, desde que não estejam concorrendo entre si; e
- 2.6. Quem, nos cinco anos anteriores à divulgação deste edital, não tiver sido condenado judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.
- 2.7. Empresas reunidas em [consórcios](#) não poderão participar desta licitação. #CONS
- 2.8. Clique neste link: [análise das condições de participação](#), para saber, em detalhes as regras da análise das condições de participação.

3. DECLARAÇÕES

- 3.1. Ao participar deste certame, o fornecedor concorda, tacitamente, com as declarações arroladas neste item, sendo desnecessária a apresentação dessas declarações, por escrito.
- 3.1.1. Estou ciente, concordo e atendo a todas as condições do Edital e seus anexos;
- 3.1.2. Não há nada que impeça, juridicamente, a minha habilitação neste momento. Se algum fato impeditivo acontecer depois, estarei obrigado a informar ao Município de Maringá;
- 3.1.3. Que para a obtenção dos benefícios contidos no caput do art. 4.º da L. 14.133/2021, a participante observará que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do §2.º do art. 4.º da L. 14.133/2021.
- 3.1.4. No quadro societário não tem nenhum integrante que seja ligado ao Prefeito, vice-prefeito, secretários ou equivalentes, por matrimônio ou parentesco, afim ou consanguíneo, até o segundo grau, ou por adoção, e estou ciente que não poderei contratar com a Administração Municipal Direta e Indireta caso venha ter a referida ligação, inclusive com aqueles que deixaram tais funções nos últimos 12 (doze) meses antes da contratação, conforme determina o inciso V do art. 59 da Lei Orgânica de Maringá;
- 3.1.5. Não emprego menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz;
- 3.1.6. A proposta foi elaborada de forma independente, **com validade mínima de 90 dias**, e nenhuma empresa potencialmente participante da licitação conhece meu preço;
- 3.1.7. A proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta, vigentes na data de entrega das propostas;
- 3.1.8. Não há, na minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado;
- 3.1.9. Minha empresa cumpre as exigências de reserva de cargos prevista em lei e normas específicas para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e aprendiz;
- 3.1.10. Tenho ciência de que a declaração falsa acarretará aplicação de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com toda a Administração Pública do País, além das demais sanções legais cabíveis.

3.1.11. Comprometo-me a realizar, bem como manter ativo e atualizado o respectivo cadastro, como usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informações - SEI (<https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/peticionamento>).

3.1.11.1. Declaro que será promovida a assinatura do respectivo instrumento (Contrato ou Ata de Registro de Preços) através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no prazo de até 05 dias úteis após a convocação realizada pelo Município de Maringá.

4. PROPOSTA

4.1. A proposta deverá ser preenchida conforme modelo do Anexo II deste Edital.

4.1.1. Tratando-se de aquisição de bens, na proposta ajustada (Exemplo de Modelo no Anexo II) deverá ser preenchido o campo "Marca".

4.1.2. Havendo divergência entre o item lançado da Plataforma ComprasGov (a partir do CATMAT/CATSERV) e o constante deste Edital, prevalecerá o descrito em Edital, a ser considerando para fins de proposta ajustada.

4.1.3. As propostas de preços deverão ser apresentadas em moeda corrente nacional, limitado o preço unitário a 02 (duas) casas após a vírgula, (ex.: 0,00). O valor total também será limitado a 02 (duas) casas após a vírgula, (ex.: 0,00).

4.2. Concluída satisfatoriamente a negociação, o licitante vencedor deverá encaminhar a proposta ajustada ao valor final ofertado, com o valor da negociação, no prazo de até 02 horas da convocação do agente de contratação, do pregoeiro ou da comissão de contratação.

4.2.1. O não envio da proposta ajustada no prazo estipulado ensejará a desclassificação do licitante, com consequente aplicação das sanções indicadas neste Edital.

5. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Para a regularidade jurídica, fiscal e trabalhista será realizada consulta às informações disponíveis no SICAF ou nos respectivos portais, referentes a:

5.1.1. comprovante de inscrição e de situação cadastral ativa de Pessoa Jurídica perante a Receita Federal (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ);

5.1.2. contrato social ou instrumento equivalente;

5.1.3. regularidade perante a fazenda federal e a seguridade social;

5.1.4. regularidade perante a fazenda estadual ou distrital da sede do licitante;

5.1.5. regularidade perante a fazenda municipal da sede do licitante;

5.1.6. regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS; e

5.1.7. regularidade trabalhista (<http://www.tst.jus.br/certidao>).

5.1.7.1. **Para fins de regularidade fiscal e trabalhista, serão aceitos os documentos que tiverem dentro da validade nas seguintes datas:**

a) da consulta ao SICAF; ou

b) da consulta nos portais de consulta publica; ou

c) da convocação pelo agente de contratação.

5.2. **Qualificação técnica:**

5.2.1. Capacidade técnico-operacional #RMAO

I - Deve ser apresentado no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnico-operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviços de suporte, manutenção ou sustentação de sistemas de gestão de recursos humanos, compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da presente licitação.

II - Os atestados deverão demonstrar atendimento a ambientes com, no mínimo, **5.000 (cinco mil) colaboradores**, admitida a soma de atestados para fins de comprovação.

III - A exigência de quantitativo mínimo justifica-se pela necessidade de aferição da capacidade operacional da licitante em ambientes de porte compatível com a Administração Municipal, especialmente quanto ao atendimento de demandas relacionadas à gestão de pessoas, tais como folha de pagamento, cargos e salários, treinamentos, desenvolvimento e demais rotinas correlatas, em volume significativo de usuários.

5.2.2. Deverá ser apresentada, ainda, **declaração ou documento que comprove vínculo, credenciamento ou autorização junto ao fabricante da solução**, habilitando a licitante à prestação de serviços de suporte técnico e manutenção dos módulos objeto da contratação.

5.2.3. São exigências mínimas que devem conter no atestado de capacidade técnico-operacional:

- a) Nome da própria proponente;
- b) Descrição dos serviços prestados, evidenciando a execução de atividades compatíveis com suporte, manutenção ou sustentação de sistemas de gestão de pessoas;
- c) Indicação de que os serviços foram prestados em território nacional;
- d) Comprovação de atendimento a ambiente com, no mínimo, **5.000 (cinco mil) empregados/servidores**, pelo período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses;
- e) Considera-se compatível o atestado que comprove serviços de suporte/manutenção/sustentação em sistema de gestão de pessoas, com atendimento a ambiente de, no mínimo, 5.000 colaboradores, pelo período mínimo de 24 meses, admitida a soma de atestados para fins de quantitativo, e com comprovação de vínculo/credenciamento junto ao fabricante.

5.2.4. Visita técnica #VITE

I - Devido à importância destes serviços para a Prefeitura de Maringá, para que se evitem problemas e que se tenha a disponibilidade de dirimir quaisquer dúvidas sobre os termos dos documentos do certame, bem como sobre a execução contratual, a licitante interessada em participar deste processo licitatório poderá, a seu exclusivo interesse, visitar as dependências da Prefeitura de Maringá para verificar as condições de prestação do serviço no seguinte endereço: Avenida XV de Novembro, 701, Centro – Maringá – PR.

Dessa forma, na fase de habilitação, a licitante deverá apresentar um dos seguintes documentos:

- a) **Atestado de Visita Técnica** emitido pela Prefeitura de Maringá, em nome da licitante, de que esta, através de representante, visitou o local objeto da licitação, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na prestação dos serviços, bem como que teve conhecimento dos detalhes e condições de atendimento; **ou**

b) **Declaração de Renúncia ao Direito de Participar da Visita Técnica**, conforme modelo constante do Anexo VII, emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para a execução do objeto e que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza da concessão, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará desta para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com a CONTRATANTE.

II - Durante a visita as licitantes deverão observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação dos serviços.

Para fins de visita técnica facultativa, o agendamento deverá ser realizado por meio de canal institucional a ser indicado no Edital.

A comprovação de representação poderá ser feita por instrumento particular assinado eletronicamente (ICP-Brasil ou assinatura eletrônica admissível no edital), dispensado reconhecimento de firma e autenticação cartorial, sem prejuízo de diligências para verificação.

III - As visitas deverão ocorrer em até 2 (dois) dias úteis antecedentes à data da abertura do certame, das 8h às 17h, mediante agendamento por canal institucional indicado no Edital.

A comprovação de representação poderá ser feita por instrumento particular, inclusive com assinatura eletrônica (ICP-Brasil ou outra admitida no Edital), dispensado reconhecimento de firma e autenticação cartorial, sem prejuízo de diligências para verificação.

IV - Caso o vistoriante seja o representante legal da empresa, deverá trazer apenas um documento de identificação e a cópia autenticada do documento que comprove a constituição da empresa e sua representação ou cópia simples com disponibilização do original para autenticação.

V - A realização da visita técnica é facultativa. A licitante que optar por não realizá-la deverá apresentar a Declaração de Renúncia ao Direito de Participar da Visita Técnica, conforme modelo constante do Anexo VII, por meio da qual declara ter ciência das condições de execução do objeto e assume integral responsabilidade pela elaboração de sua proposta, não podendo alegar, posteriormente, desconhecimento das condições locais, técnicas ou operacionais para eximir-se do cumprimento das obrigações decorrentes da contratação.

VI - Independentemente da realização ou não da visita técnica, não será admitida, em qualquer fase da contratação, alegação de desconhecimento das condições de execução do objeto ou dos elementos necessários à prestação dos serviços, permanecendo a licitante responsável pelo fiel cumprimento de todas as exigências previstas no Edital.

5.3. **Qualificação econômico-financeira:**

5.3.1. Índices contábeis a serem atendidos nos 2 (dois) últimos balanços: #ICUB

5.3.2. O licitante deverá apresentar Índices Contábeis superiores a 1 (um) sendo de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG), conforme as seguintes fórmulas:

$$LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$$

$$SG = \text{Ativo Total} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}$$

$$LC = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$$

5.3.3. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

5.3.4. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

5.3.5. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

5.3.6. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo ou capital social mínimo de 10% do valor total estimado do item/lote. #POUC

5.3.7. Percentual mínimo do patrimônio líquido ou capital social: #CSPL 10%

5.3.8. Ainda, deverá ser apresentada Certidão Negativa de Feitos sobre Falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante. #CNFF

5.3.8.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

5.4. **Caso algum dos documentos não possa ser obtido no SICAF ou nos respectivos portais, será solicitado o documento comprobatório de regularidade ao licitante.**

6. INFRAÇÕES E PENALIDADES NO CERTAME #IPCE

6.1. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações abaixo discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- Multa em percentual calculado sobre o valor total da proposta, conforme o caso;
- Impedimento de licitar e contratar;
- Declaração inidoneidade de inidoneidade para licitar ou contratar com todos os

entes federativos.

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	DOSIMETRIA
Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, mesmo após a possibilidade de saneamento	Multa sobre o valor da proposta	2%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Deixar de enviar amostras para análise, exigidas em Edital, quando convocada	Multa sobre o valor total da proposta (lote correspondente)	2%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Não manter a proposta (inclusive por deixar de enviar a proposta ajustada), salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Multa sobre o valor total da proposta	5%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Não celebrar o contrato ou ata de registro de preços, ou não entregar a documentação exigida como condição para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Multa sobre o valor total da proposta	10%
	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses
Apresentar recursos manifestamente protelatórios	Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá	6 meses

INFRAÇÃO COMETIDA	PENALIDADE	DOSIMETRIA
Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação/seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
	Multa sobre o valor da proposta	30%
Fraudar a licitação/seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e seis meses
	Multa sobre o valor da proposta	30%
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
	Multa sobre o valor da proposta	30%
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação e da seleção do fornecedor	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
	Multa sobre o valor da proposta	30%
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
	Multa sobre o valor da proposta	30%
Participe de licitação com mais de uma empresa integrante de mesmo Grupo Econômico concomitantemente (para o mesmo item/lote)	Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos	4 anos e 6 meses
	Multa sobre o valor da proposta	30%

6.2. Pelas infrações administrativas de: deixar de entregar documentação exigida para o certame; Não manter a proposta (inclusive por deixar de enviar a proposta ajustada), salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; e não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar ou contratar com o Município de Maringá, poderá ser aplicada a sanção de Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

6.3. As infrações praticadas pelo contratado serão sancionáveis de acordo com sua gravidade, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

6.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

6.5. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7. INFORMAÇÕES GERAIS

7.1. [Definições](#)

7.2. [Condições de julgamento de propostas e habilitação](#)

7.3. [Critérios de desempate](#)

7.4. [Negociação](#)

7.5. [Recursos e contrarrazões](#)

7.6. [Adjudicação e homologação](#)

7.7. [Disposições gerais](#)

7.8. Nossos canais de atendimento: (44) 3127-7100.

7.9. Onde estamos: Rua Néo Alves Martins, 2597, CEP: 87013-060, Maringá/PR.

7.10. **Compete ao licitante, até a adjudicação e homologação, acompanhar as operações na respectiva Plataforma de processamento do certame (<http://comprasnet.gov.br/>), sendo responsável pelo ônus decorrente da perda de negociações diante da inobservância de qualquer convocação/mensagem enviada, solicitada ou emitida pelo Sistema ou de sua própria desconexão.**

7.11. **As demais comunicações entre a Administração e os licitantes dar-se-ão oficialmente através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI (<https://webpmm.maringa.pr.gov.br/portal-do-sei/home/peticionamento>).**

7.12. Quem são os responsáveis pelo certame:

7.12.1. Secretário responsável: #RESP Moacir Olivatti.

7.12.2. Pregoeiro: Conforme Portaria de Nomeação.

7.12.3. Equipe de Apoio:

DADOS DOS SERVIDORES A SEREM DESIGNADOS			
Nome Completo	BRAYAN TAGLIARI DEMARCHI	ERICK PREIS GARCIA	VINICIUS HENRIQUE NEGRAO BONASSOLI
Cargo	DIRETOR DE TECNOLOGIA DIGITAL	ANALISTA PROGRAMADOR	Agente Administrativo
Matrícula	44585	39927	43316
Secretaria/Pasta Interessada	AMTECH - Agência Maringá de Tecnologia e Inovação	AMTECH - Agência Maringá de Tecnologia e Inovação	SEGEP
Local SEI	DTD	GSIS	GCPC
Telefone/Ramal	(44) 3127-5374	(44) 3127-5378	(44) 3127-2063

7.13. Normas de regência: [Caderno de Normas Licitatórias](#); Lei n.º 14.133/2021; Decreto Municipal n.º 2259/2023; Decreto Municipal n.º 1856/2023 (SRP); Lei Complementar n.º 1.142/2019.

7.14. Havendo divergências entre o Edital e outros documentos anexos integrantes deste, como o Termo de Referência, prevalecerá o estabelecido em Edital.

7.15. São anexos deste edital:

- I - Especificações do objeto
- II - Modelo da proposta
- III - Estudo Técnico Preliminar
- IV - Termo de Referência
- V - Minuta do Contrato
- VI - Modelo de Atestado de Visita Técnica
- VII - Modelo de Declaração de Renúncia de Visita

Maringá (PR), 21 de agosto de 2026.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. **#OBJC** Contratação de empresa especializada para prestação de **serviços técnicos de suporte, manutenção, atualização e evolução do sistema de gestão de recursos humanos Senior HCM**, atualmente utilizado pela Prefeitura do Município de Maringá.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (OBJETO) E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. Do objeto a licitar e preço máximo fixado: **#OLPM**

AMPLA CONCORRÊNCIA PARA EMPRESAS DE QUAISQUER PORTES

Item	Código PMM	CATMAT	Quantitativo	Unidade de Medida	Descrição	Unitário	Total
1	266885	14800	12	Meses	Prestação de serviços de atualização, suporte técnico, implementação e manutenção de Sistema de Gestão de Recursos Humanos - (Sistema Sênior) (conforme especificações dos objeto/serviço).	122.180,50	1.466.166,00
2	266408	14800	3360	Horas	Hora Técnica de customização de software	247,07	830.155,20
Total máximo estimado							2.296.321,20

O contrato poderá ser prorrogado conforme previsto no **art. 107 da Lei nº 14.133/2021**.

2.1.1. A solução tecnológica de manutenção de sistema Senior de Gestão de Pessoas deverá contemplar os seguintes módulos e funcionalidades:

2.1.2. Módulos

- Administração de Pessoal
- App Marcação de Ponto (Reconhecimento Facial e Geolocalização)
- Cargos e Salários
- CBDS

- Controle Ponto e Refeitório
- Documentos Eletrônicos eSocial e eDocs
- Gestão de Ponto
- Gestão de Usuários (SGU)
- Instância Web (Avaliações online)
- Prestação de Contas SIM-AM e SIM-AP
- Quadro de Vagas
- Ronda Acesso
- Saúde e Medicina
- Treinamento e Pesquisa

2.1.3. **Funcionalidades e integrações obrigatórias**

A prestação de suporte deverá contemplar, também, as seguintes integrações e funcionalidades:

- Integração e envio de informações ao **eSocial**;
- Integração com sistemas de prestação de contas do **Tribunal de Contas do Estado do Paraná (SIM-AM e SIM-AP)**;
- Integração entre módulos da solução para suporte às rotinas administrativas da gestão de pessoal.

2.1.3.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre todos os dados, informações e/ou artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento e acesso durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto os divulgar, reproduzi-los ou utilizá-los, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

2.1.3.2. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer às políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pela Prefeitura do Município de Maringá durante toda a vigência contratual, bem como quaisquer marcos legais de segurança vigente aplicável ao contratante.

2.1.4. **Ambientes computacionais**

A contratada deverá garantir suporte técnico e manutenção da solução em todos os ambientes utilizados pela Prefeitura, incluindo:

- Produção
- Homologação
- Desenvolvimento
- Testes
- Treinamento

As atualizações, correções e melhorias deverão ser replicadas em todos os ambientes utilizados pela Administração Municipal.

2.1.5. **Manutenção**

A manutenção do sistema compreenderá:

Manutenção corretiva: Correção de falhas ou erros que impeçam ou dificultem o funcionamento adequado do sistema.

Manutenção adaptativa: Adequações necessárias para manter o sistema operacional diante de alterações tecnológicas ou de infraestrutura.

Manutenção legal: Adequações decorrentes de alterações legislativas ou normativas aplicáveis à gestão de pessoal.

2.1.6. Atualizações e suporte técnico

A contratada deverá prestar serviços de manutenção, atualização e suporte técnico da solução de gestão de pessoas utilizada pela Administração Municipal, garantindo o pleno funcionamento do sistema e sua adequação às evoluções tecnológicas e às alterações legais e normativas.

Os serviços deverão contemplar, no mínimo:

- atualização das funcionalidades do sistema em decorrência de alterações de legislação **federal, estadual ou municipal** aplicáveis à gestão de pessoal;
- adequações decorrentes de determinações de **órgãos de controle**, tais como Tribunal de Contas do Estado do Paraná e demais órgãos fiscalizadores;
- atualização das funcionalidades necessárias ao cumprimento de **obrigações legais e administrativas**, incluindo integração e envio de informações ao **eSocial**;
- atualização das funcionalidades relacionadas a obrigações assumidas pelo Município junto a **sindicatos, associações ou acordos coletivos aplicáveis aos servidores**;
- liberação de novas versões do sistema contendo **correções, melhorias tecnológicas e evoluções funcionais da plataforma**;
- aplicação de **correções de segurança e atualizações tecnológicas** necessárias para garantir a integridade e confiabilidade da solução;
- prestação de **suporte técnico especializado**, remoto ou presencial, para atendimento às demandas dos usuários e resolução de incidentes.

As atividades de atualização e suporte deverão abranger **todos os ambientes computacionais utilizados pela Administração Municipal**, conforme foi estabelecido no **item 2.6 – Requisitos da contratação**

2.1.7. Suporte Técnico (Atendimento)

Suporte Técnico com acesso direto aos analistas e/ou consultores especializados (sem limites de chamados); via ferramenta de atendimento e gerenciamento, com acesso direto a todos os trâmites de atendimento (perguntas e respostas);

2.1.7.1. A contratada deverá disponibilizar uma central de atendimento, com funcionamento em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das **08h às 18h** durante todo o período de vigência do contrato, capaz de receber chamadas, através de ligações telefônicas, portal de atendimento WEB, com acesso direto aos analistas e/ou consultores especializados (sem limites de chamados), com acesso direto a todos os trâmites de atendimento (perguntas e respostas) e um canal de atendimento via whatsapp. O portal de atendimento WEB deve ter como funções mínimas:

I - Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando um sistema de atendimento WEB.

II - Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado em sua base de conhecimento.

III - Consultar sua base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível.

IV - Encaminhar o chamado para atendimento de 2º e 3º nível (manutenção corretiva) quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.

V - Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar atendimento.

VI - Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

VII - Reabrir chamados para origem quando foram fechados inadequadamente.

2.1.7.2. Sempre que não for possível solucionar um chamado por vias remotas, a contratada deverá disponibilizar um técnico de suporte in loco, devidamente capacitado para solucionar a demanda, observado prazo de atendimento e solução previsto no SLA.

2.1.8. **Classificação da manutenção corretiva por nível de severidade:**

Os serviços de manutenção corretiva serão classificados de acordo com o grau de severidade da ocorrência, considerando o impacto causado no funcionamento do sistema e nas atividades dos usuários:

I - Nível de severidade 1 – Crítico:

Falhas ou erros que impossibilitam o funcionamento do sistema ou comprometem totalmente funcionalidades essenciais, impedindo a execução das atividades pelos usuários.

II - Nível de severidade 2 – Alto:

Falhas ou erros que afetam significativamente uma ou mais funcionalidades do sistema, causando impacto relevante nas atividades dos usuários, embora ainda seja possível realizar parte das operações.

III - Nível de severidade 3 – Médio:

Falhas ou erros que não impedem a execução das rotinas do sistema, mas geram dificuldades operacionais ou reduzem a eficiência das atividades realizadas pelos usuários.

IV - Nível de severidade 4 – Baixo:

Falhas ou inconsistências de baixo impacto, que não comprometem o funcionamento geral do sistema e não impedem a execução das atividades pelos usuários.

2.1.8.1. Os prazos referentes às classificações de manutenção corretiva estão dispostos no item Acordo de Nível de Serviço - TABELA SLA - MANUTENÇÃO CORRETIVA.

2.1.9. **Os serviços acobertados pelo suporte técnico e manutenção deverão obedecer aos seguintes parâmetros de qualidade:**

I - **Interrupção programada:** Eventuais indisponibilidades do sistema decorrentes de atividades de manutenção programada deverão ser previamente comunicadas e agendadas com a devida antecedência, mediante autorização expressa da CONTRATANTE. Sempre que possível, tais intervenções deverão ser realizadas em períodos que causem o menor impacto às atividades da Administração, priorizando horários fora do expediente, finais de semana, feriados ou períodos noturnos.

II - **Atendimento a alterações legais:** As atualizações do sistema necessárias ao

atendimento de alterações legais, normativas ou determinações de órgãos de controle deverão ser implementadas pela CONTRATADA no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, contados a partir da comunicação formal da CONTRATANTE ou da publicação da respectiva exigência legal.

Caso a obrigatoriedade legal não exija implementação imediata, o prazo poderá ser ajustado mediante acordo entre as partes, desde que previamente justificado e aprovado pela CONTRATANTE.

2.1.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o conjunto de softwares e/ou ferramentas, bem como licenças de uso necessárias para o pleno funcionamento da solução.

2.1.9.2. A CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE o envio da documentação da legislação pertinente, sendo que quando da atualização tecnológica do sistema, as novas versões disponibilizadas com alterações, acréscimos de rotina ou melhoria de desempenho, devem ser previamente informadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

2.1.9.3. A CONTRATADA executará todos os serviços, sempre que possível, de maneira a não interferir nas atividades da CONTRATANTE.

2.1.9.4. Para as intervenções que porventura possam causar interferências na rotina operacional da CONTRATANTE, deverá, sempre que possível, haver prévio planejamento entre as partes afetadas de modo que haja uma redução do impacto nas atividades.

2.1.9.5. Todos os serviços de suporte e manutenção citados neste item estarão cobertos pela mensalidade de suporte técnico e manutenção, abstendo a CONTRATANTE de qualquer gasto adicional referente a tais serviços.

2.1.9.6. Os serviços de suporte técnico e a manutenção se iniciarão no dia seguinte à data da assinatura do contrato.

2.1.10. **Hora Técnica de Customização de Software**

2.1.11. A customização é definida como os serviços de pesquisa, análise, desenvolvimento, manutenção evolutiva, avaliação de qualidade e homologação de softwares, solicitados pela contratante. Estes serviços serão orçados e pagos por hora técnica e incluem, entre outros, a implementação de novas interfaces, relatórios e outras especificidades não contempladas nas descrições mínimas obrigatórias da solução tecnológica.

2.1.12. A hora customização de software **será realizada sob demanda**, sem que a CONTRATANTE tenha a obrigação de solicitar uma quantidade mínima de serviços.

2.1.13. Caso solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar, configurar e integrar os recursos da plataforma Senior Flow, ou solução equivalente previamente aprovada pela CONTRATANTE, para fins de automação inteligente de processos, gestão documental e assinatura digital.

2.1.14. **Os serviços seguirão o fluxo de trabalho abaixo:**

2.1.15. Abertura de ordem de serviço pela prefeitura;

2.1.16. Autorização do gestor do contrato para proceder com a mensuração;

2.1.17. Mensuração realizada pela Contratada, com apresentação detalhada dos recursos necessários para cada atividade, o orçamento para a execução da tarefa e o prazo de execução;

2.1.18. Avaliação do fiscal técnico do contrato com os possíveis apontamentos;

2.1.19. Autorização do gestor do contrato para execução da tarefa;

2.1.20. Execução da tarefa conforme as especificações com entrega em ambiente de homologação ou na produção quando for referente ao e-Social;

2.1.21. Homologação da tarefa pela CONTRATANTE;

- 2.1.22. Implementação na produção, com aceite provisório do gestor do contrato;
- 2.1.23. Aceite definitivo dos serviços técnicos pela CONTRATANTE.
- 2.1.24. O pagamento pelos serviços técnicos entregues será realizado somente após o aceite definitivo dos serviços técnicos.
- 2.1.25. **Acordo de Nível de Serviço (SLA – SERVICE LAYER AGREEMENT)**
- 2.1.26. O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA será contado a partir do horário da abertura do chamado técnico ou do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE, independente do meio em caso de excepcionalidade e deve respeitar as 2 (duas) tabelas a seguir.
- 2.1.27. Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de início do atendimento, devidamente registrado no sistema.
- 2.1.28. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o item afetado em condições normais de operação.
- 2.1.29. Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou na abertura do chamado. A empresa vencedora deverá fornecer um relatório mensal descrevendo os problemas e suas respectivas correções, incluindo data, hora e minuto da abertura do chamado, do início dos atendimentos e da resolução dos problemas, assim como, um indicador se está dentro ou fora do SLA.
- 2.1.30. Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura.
- 2.1.31. **Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção, o nível de serviço exigido será:**

TABELA DE SLA - MANUTENÇÃO CORRETIVA			
NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	% DE DESCONTO POR DESCUMPRIMENTO
1 - CRÍTICO	<u>30 minutos</u> do registro do chamado	<u>8 (oito) horas</u> do registro do chamado	<u>5% (cinco por cento)</u> sobre o valor mensal do contrato
2 - ALTO	<u>1 (uma) hora</u> do registro do chamado	<u>24 (vinte e quatro) horas</u> do registro do chamado	<u>3% (três por cento)</u> sobre o valor mensal do item afetado
3 - MÉDIO	<u>8 (oito) horas</u> registro do chamado	<u>5 (cinco) dias úteis</u> do registro do chamado	
4 - BAIXO	<u>5 (cinco) dias úteis</u> do registro do chamado	<u>10 (dez) dias úteis</u> do registro do chamado	<u>1% (um por cento)</u> sobre o valor mensal do item afetado

TABELA DE SLA - SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS			
ÁREA DE ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA O INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO
Apoio ao usuário interno Telefone, e-mail, chat	Apoiar os profissionais da CONTRATANTE no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	<u>20 minutos</u> do registro da solicitação	<u>2 (duas) horas</u> do registro da solicitação
Apoio ao usuário externo e-mail, chat	Auxiliar os usuários externos no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema.	<u>1 dia útil</u> do registro da solicitação	<u>5 (cinco) dias úteis</u> do registro da solicitação

2.1.32. A aplicação do percentual de desconto por descumprimento, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviço, é cumulativa e será determinada pelo número de ocorrências registradas.

2.1.33. Caso seja atribuída alguma dedução, a CONTRATADA emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

2.1.34. Ademais, caso uma ocorrência exceda o dobro do prazo definido para a resolução do problema, a CONTRATANTE se reserva o direito de aplicar as sanções e penalidades estabelecidas no contrato.

2.2. Prazo para início da execução do objeto: #PIEO

a) A execução dos serviços terá início no primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato, ou em outra data expressamente indicada na Ordem de Serviço inicial emitida pela CONTRATANTE.

2.3. Prazo de entrega ou de execução do objeto: #PEEO

a) Os serviços serão executados de forma continuada durante a vigência contratual inicial de 12 (doze) meses, contados do início da execução, podendo o contrato ser prorrogado sucessivamente, observado o limite previsto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que atendidos os requisitos legais e mantida a vantajosidade para a Administração.

b) Os serviços de suporte, manutenção, atualização e evolução serão prestados continuamente durante a vigência contratual. As horas técnicas de customização serão executadas sob demanda, mediante Ordem de Serviço, observados o fluxo de autorização, o prazo aprovado pela CONTRATANTE e o aceite definitivo da entrega.

2.4. Local de entrega ou execução: #LEEX

a) Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, a partir das dependências da CONTRATADA, mediante os canais de atendimento definidos neste Termo de Referência.

b) Quando necessário à adequada solução de incidentes, à execução de atividades técnicas ou por solicitação da CONTRATANTE, os serviços poderão ser executados presencialmente nas dependências da Prefeitura do Município de Maringá, sem ônus

adicional, observado o Acordo de Nível de Serviço – SLA.

c) As atividades de customização, atualização, homologação e implantação em produção poderão ser realizadas remotamente ou nas dependências da CONTRATANTE, conforme a natureza da demanda e a autorização da fiscalização contratual.

2.5. Formas, condições e prazo de pagamento: #PPGT

2.5.1. Forma de pagamento:

2.5.2. Mensalmente, ao receber a nota fiscal, a Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas fará a verificação relativa à efetiva prestação do serviço, e se de acordo, será emitido o aceite dos serviços mediante a declaração de recebimento do serviço pelo fiscal de contrato, que por fim, ficará autorizada para realização do pagamento.

2.5.3. Condições de pagamento:

2.5.4. Os pagamentos ficarão condicionados a:

- a) Prestação do serviço;
- b) Apresentação de relatório detalhado pela CONTRATADA, de acordo com cada item;
- c) Declaração de recebimento do serviço pelo fiscal de contrato;
- d) Manutenção das condições estabelecidas neste Termo de Referência, salvo quando autorizado pelo chefe da pasta.

2.5.5. Prazos de pagamento:

- a) O pagamento será efetuado em até 20 dias após a execução dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal devidamente recebida pelo preposto do Município.
- b) Os serviços ofertados por hora técnica (sob demanda) serão pagos após o aceite de entrega da funcionalidade pelo gestor do módulo. O pagamento ocorrerá no mês subsequente ao aceite, em conjunto com as parcelas mensais.
- c) Os pagamentos dos serviços técnicos entregues só serão realizados após aceite definitivo dos serviços técnicos.
- d) Quando da efetivação dos serviços, o fornecedor deverá descrever os bens na Nota Fiscal obedecendo a mesma descrição constante da Nota de Empenho.
- e) As faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao emitente e seus vencimentos correrão 20 (vinte) dias após a data de sua reapresentação.
- f) Os pagamentos efetuados em atraso pela Administração serão acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, desde que o atraso não tenha sido por culpa da contratada

2.6. Garantia exigida do objeto: #GEOB

- a) Não se aplica a exigência de garantia autônoma do objeto, por se tratar de contratação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção, atualização e evolução de sistema já implantado.
- b) A qualidade, a continuidade e a regularidade dos serviços serão asseguradas mediante os níveis de serviço estabelecidos no SLA, a fiscalização contratual, a correção de falhas e vícios, o aceite das entregas técnicas e a aplicação das glosas e sanções cabíveis em caso de inadimplemento.

2.7. Condições de manutenção: #CMAN

- a) A manutenção da solução integra o escopo permanente da contratação e compreenderá manutenção corretiva, adaptativa e legal, nos termos dos itens 3.1.3, 3.2 e 3.3 deste Termo de Referência.

b) A manutenção deverá contemplar a correção de falhas, a aplicação de atualizações tecnológicas, as adequações decorrentes de alterações legais, normativas e de obrigações perante órgãos de controle, bem como as atualizações necessárias à continuidade operacional dos módulos abrangidos pela contratação.

c) Os serviços de manutenção estarão incluídos na mensalidade do Item 1, observados os níveis de serviço – SLA estabelecidos neste Termo de Referência, não gerando ônus adicional à CONTRATANTE, ressalvadas as customizações sob demanda formalmente autorizadas e remuneradas pelo Item 2 – Hora Técnica.

2.8. **Condições de assistência técnica: #CATE**

2.9. **Do Suporte Técnico**

a) Qualquer intervenção da CONTRATADA no ambiente produtivo da CONTRATANTE que implique alteração de configurações, dados, integrações, parametrizações, versões ou demais componentes da solução deverá ser previamente autorizada pela Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas, pelo gestor ou fiscal do contrato, ou por servidor formalmente designado, mediante apresentação clara dos procedimentos a serem adotados, dos impactos previstos e, quando aplicável, das medidas de contingência e reversão.

b) Todo o serviço de Suporte Técnico deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil.

c) O Suporte Técnico deverá ser prestado durante toda a vigência do contrato, sem possibilidade de inclusão de ônus adicional ao Município de Maringá, estando compreendidos na remuneração mensal do Item 1, ressalvados os serviços de customização sob demanda formalmente autorizados e remunerados pelo Item 2 – Hora Técnica.

d) A CONTRATADA deverá prestar orientação técnica à CONTRATANTE, quando solicitada, quanto aos requisitos de infraestrutura, capacidade, compatibilidade, desempenho e pré-requisitos necessários ao adequado funcionamento da solução Senior HCM, inclusive mediante indicação de recomendações técnicas, limites conhecidos e eventuais necessidades de adequação

e) A disponibilização, administração, segurança, operação e dimensionamento da infraestrutura tecnológica sob responsabilidade da CONTRATANTE, incluindo servidores, rede, armazenamento, banco de dados, sistema operacional, serviços de nuvem e mecanismos de backup, permanecerão sob responsabilidade do Município de Maringá, ressalvadas as falhas comprovadamente imputáveis à solução, às atualizações ou aos serviços prestados pela CONTRATADA.

f) A CONTRATADA deverá assegurar que os serviços de suporte, manutenção e atualização sejam prestados de modo a preservar o desempenho e a estabilidade da solução Senior HCM, observados os módulos licenciados, as funcionalidades contratadas, os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e os requisitos técnicos de infraestrutura previamente informados pela CONTRATADA e disponibilizados pela CONTRATANTE.

g) A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, tão logo identifique, eventual insuficiência, incompatibilidade ou inadequação da infraestrutura que possa afetar o desempenho, a disponibilidade ou a segurança da solução, indicando as recomendações técnicas necessárias à mitigação do risco.

h) O acesso remoto da CONTRATADA aos ambientes da CONTRATANTE deverá observar as políticas de segurança da informação, controle de acessos, registros de auditoria e demais procedimentos definidos pelo Município de Maringá.

3. **BENEFÍCIO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - MPE #TMPE**

“**Ampla concorrência - Geral**” - Não é item exclusivo para MPE, mas tem os benefícios de desempate ficto e prazo para regularidade fiscal (excetuadas as licitações cujos itens ou lotes, conforme critério de julgamento, excederem R\$ 4.800.000,00).

4. **ANEXOS**

ANEXO II MODELO DA PROPOSTA

[Modelo de Proposta - Lei 14.133/2021 \(SEI nº 9200500\)](#)

ANEXO III ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

[Estudo Técnico Preliminar \(Aquisição de Sistemas\) \(SEI nº 6311854\)](#)

ANEXO IV TERMO DE REFERÊNCIA

[Termo de Referência \(Aquisição de Sistemas\) \(SEI nº 9115037\)](#)

ANEXO V MINUTA DE CONTRATO

[Minuta de Contrato - Lei 14.133/2021 \(SEI nº 9399078\)](#)

ANEXO VI MODELO ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

[Anexo I - Modelo Atestado de Visita Técnica \(SEI nº 9001477\)](#)

ANEXO VII MODELO ATESTADO DE RENÚNCIA DE VISITA TÉCNICA

[Anexo II - Modelo Declaração de Renúncia \(SEI nº 9001484\)](#)